Cour suprême du Canada
Rapport sur le rendement
2009-2010

L'honorable Rob Nicholson, C.P., c.r.
Ministre de la Justice et
procureur général du Canada

Table des matières

Section I : SURVOL DU MINISTÈRE 1

A. Message du registraire 1
B. Raison d'être 3
C. Responsabilités 3
D. Résultats stratégiques et architecture des activités de programme (AAP) 6
E. Sommaire - Rendement 7
F. Analyse des risques 11
G. Profil des dépenses 12
H. Postes votés et législatifs 13

Section II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE 15

A. Résultat stratégique 15
B. Activités de programme par résultat stratégique 15
C. Avantages pour les Canadiens 17
D. Analyse du rendement 18
E. Leçons apprises 20

Section III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES 23

A. Points saillants financiers 23
B. Liste des tableaux de renseignements supplémentaires 24
C. Autres sujets d'intérêt 24

I : SURVOL DU MINISTÈRE

A. Message du registraire

Depuis mon entrée en fonction à titre de registraire en mars 2009, je me suis attaché à revoir la structure organisationnelle de la Cour afin qu'elle réponde bien aux défis actuels et à ceux qui s'annoncent, qu'elle tienne compte de priorités stratégiques et qu'elle permette de mieux gérer et assurer les services d'appui aux juges.

Même si la structure fondamentale de la Cour me paraissait fort valable, j'ai entrepris diverses consultations internes et externes pour arriver à la conclusion qu'il y avait place à certaines améliorations. J'ai demandé à la registraire adjointe de diriger deux nouveaux secteurs et d'établir une synergie entre eux : le Secteur des opérations de la Cour et le Secteur du développement et des solutions de TI. Le Secteur des opérations de la Cour regroupe quatre composantes fondamentales : le Greffe, le Droit, la Bibliothèque et la Gestion de l'information, et le Recueil. Le Secteur du développement et des solutions de TI se compose de deux directions générales : (i) Opérations TI et (ii) Développement des activités et Gestion du changement. La création de ce nouveau secteur reflète l'ampleur accrue des opérations TI et vise à doter toutes les composantes de la Cour de la capacité opérationnelle la plus fiable et la plus efficace qui soit. Le nouveau secteur permettra une gestion moderne et souple de projets de plus en plus complexes et offrira à la Cour un appui à la transformation de ses activités.

Au nombre des autres modifications apportées à la structure administrative, mentionnons l'élargissement du mandat du Service des communications, qui englobe désormais les communications externes, les programmes de visites guidées et d'information du public, ainsi que les communications internes. Afin de mieux refléter la nature de ses attributions fondamentales, l'ancien Secteur des services exécutifs a été rebaptisé Direction des services aux juges et des services protocolaires. Il lui incombe principalement d'assurer les services d'appui, requis par les juges, y inclus les services protocolaires.

Le Secteur des services intégrés est constitué du Service des rapports et de la planification ministérielle et de trois directions générales, à savoir Finances et Administration, Ressources humaines et Services de sécurité. La Direction générale des Services de sécurité et le programme y afférent font actuellement l'objet d'une révision générale.

Dans toute organisation, le changement pose des défis. J'ai la certitude que la récente réorganisation fera en sorte que (i) la Cour et ses employés profiteront au maximum des sommes considérables investies dans les nouvelles technologies lors de la modernisation de la Cour, que (ii) la vision de la gestion de l'information souhaitée par la Cour deviendra réalité et que (iii) l'exécution des différents programmes et la prestation des divers services continueront à s'améliorer.

Enfin, je suis encouragé par le fait que malgré le temps et les efforts considérables consacrés à la mise en place de la nouvelle structure organisationnelle, la Cour a respecté en grande partie ses priorités opérationnelles et stratégiques, comme l'atteste le rapport sur le rendement qui suit.

En guise de conclusion, je tiens à remercier tous les employés du Bureau du registraire de la Cour suprême du Canada pour leur appui indéfectible et leur apport respectif au fonctionnement de l'organisme.

Nom : _____ Titre : Registraire

Roger Bilodeau, c.r.

Date:

B. Raison d'être

Par ses décisions sur des questions qui ont de l'importance pour le public, la Cour suprême du Canada, à titre de juridiction d'appel de dernier ressort du pays, sert les Canadiens en assurant l'évolution de la common law et du droit civil. Elle a pour mandat d'exercer au Canada la juridiction d'appel de dernier ressort en matière civile et pénale, ce dont elle s'acquitte en entendant et en tranchant des litiges qui revêtent une importance pour le public. Selon la *Loi sur la Cour suprême*, elle est constituée du Juge en chef et de huit juges puînés.

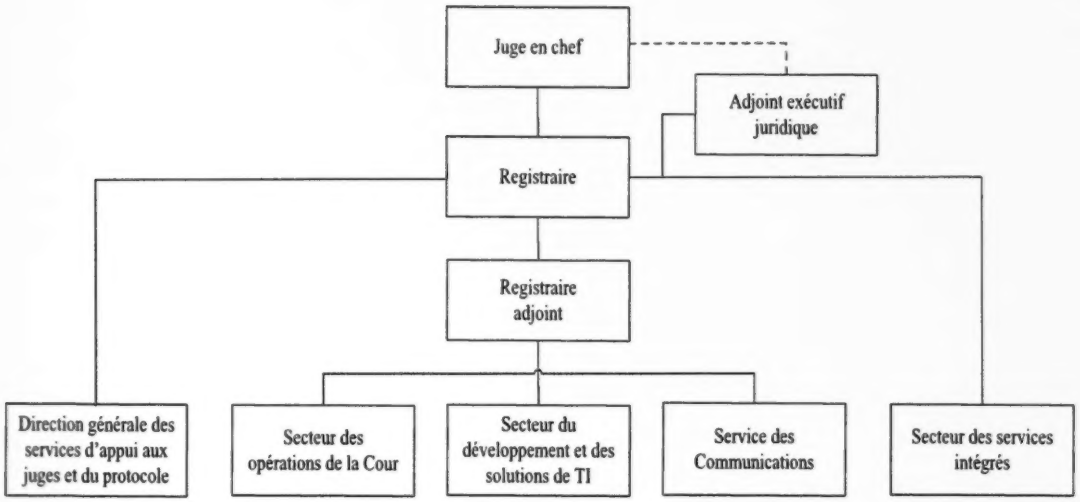
Le Bureau du registraire de la Cour suprême du Canada fournit la gamme complète des services dont a besoin la Cour pour entendre les affaires et trancher et il tient lieu d'intermédiaire entre les parties et la Cour. Le présent rapport porte essentiellement sur ses priorités et ses activités.

De plus amples renseignements sur les attributions de la Cour, la procédure d'audition et les jugements peuvent être obtenus à l'adresse Internet **http://www.scc-csc.gc.ca**.

C. Responsabilités

La Cour suprême du Canada se compose du Juge en chef et de huit juges puînés, tous nommés par le gouverneur en conseil. Elle est la plus haute instance judiciaire du pays et l'une des institutions nationales les plus importantes. Elle a compétence pour entendre les appels des décisions des cours d'appel des provinces et des territoires ainsi que de la Cour d'appel fédérale. En outre, elle est tenue de donner son avis sur toute question que lui soumet le gouverneur en conseil. L'importance de ses arrêts pour la société canadienne est bien connue. La Cour assure uniformité, cohérence et justesse dans la définition, l'évolution et l'interprétation des principes juridiques à l'échelle du système judiciaire canadien. Elle tire sa compétence de la *Loi sur la Cour suprême* et d'autres lois fédérales comme le *Code criminel*.

Le registraire, également nommé par le gouverneur en conseil, rend compte au Juge en chef et dirige le Bureau du registraire de la Cour suprême du Canada, dont voici l'organigramme, suivi de précisions sur les différentes composantes.



Direction générale des services d'appui aux juges et du protocole : La Direction générale des services d'appui aux juges et du protocole est responsable de la prestation de l'ensemble des services d'appui au Juge en chef du Canada et aux huit juges puînés de la Cour suprême du Canada, notamment des services liés au protocole et à la salle à dîner des juges, de l'élaboration et de la mise en œuvre des services et programmes intégrés d'appui aux juges, de l'administration judiciaire, ainsi que du programme des auxiliaires juridiques.

Secteur des opérations de la Cour : Constitué de la Direction générale du droit, de la Direction générale du Recueil, de la Direction générale du greffe et de la Direction générale de la Bibliothèque et de la gestion de l'information, ce secteur est responsable de la planification, de la direction, ainsi que des conseils juridiques et du soutien opérationnel offerts aux juges de la Cour suprême sur tous les aspects de la gestion des instances, de la demande initiale au jugement définitif en appel. Cela comprend le traitement et l'inscription des actes de procédure, la mise au rôle, les services juridiques et jurilinguistiques, les services de recherche juridique et documentaire, les services de révision juridique et la publication du Recueil des arrêts de la Cour suprême. Le Secteur fournit également des services de gestion de l'information, y compris la gestion des dossiers d'instance et des documents institutionnels de la Cour.

Secteur du développement et des solutions de TI : Le Secteur du développement et des solutions de TI est responsable de l'élaboration, de la mise en œuvre et de la gestion des stratégies, plans, politiques, normes et procédures relatifs à la TI dans l'ensemble de l'organisme, de la conception, de l'élaboration et de la mise en œuvre de solutions de TI modernes, innovatrices, intégrées et d'avant-garde, de l'administration des ressources de TI, notamment la sécurité, la planification de la reprise des activités et la préparation aux situations d'urgence 24 heures sur 24, sept jours sur sept, ainsi que de l'analyse des activités, de la transformation des

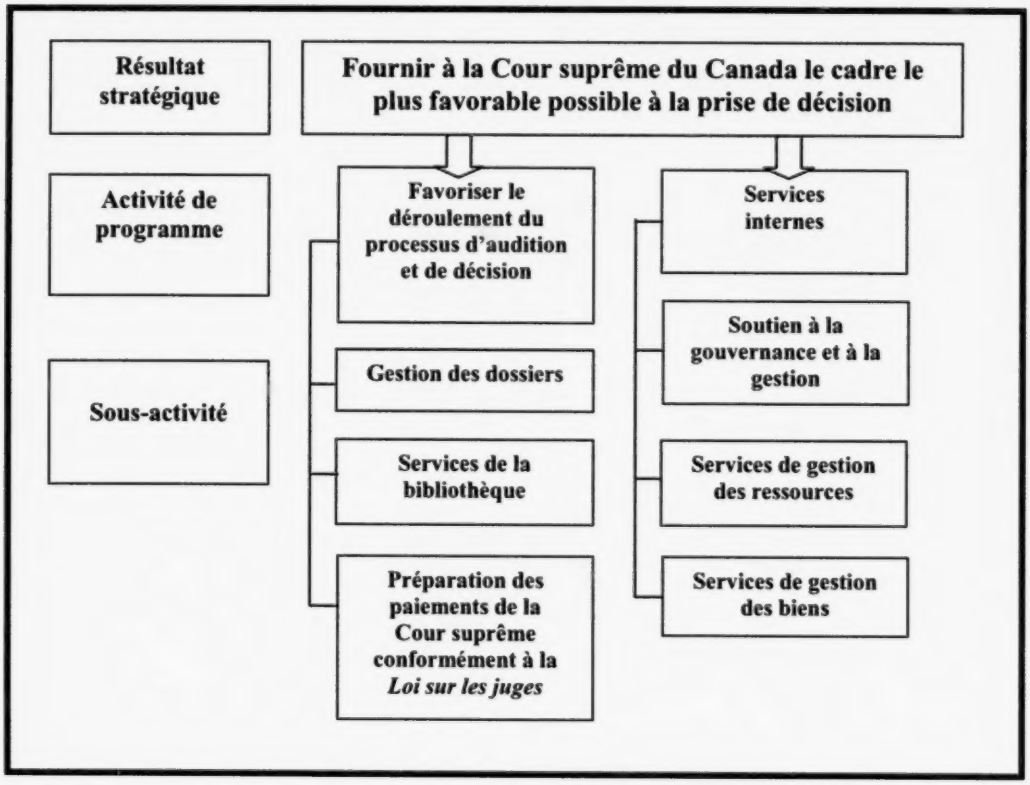
activités, de la gestion de projets et du développement des activités au moyen d'initiatives de gestion du changement visant à tirer le maximum d'avantages de la modernisation de la TI et à accroître l'efficacité.

Service des communications : Le Service des communications élabore et met en œuvre des stratégies, plans et programmes de communication afin de mieux faire connaître au public la Cour suprême du Canada et d'améliorer les communications internes au sein de la Cour.

Secteur des services intégrés : Le Secteur des services intégrés est responsable de l'appui administratif aux juges et au personnel, ce qui englobe la planification des stratégies, des activités et des ressources, la présentation de rapports sur l'organisation, la responsabilisation de la gestion, la modernisation des méthodes et des outils de gestion, la gestion intégrée des risques, les finances, l'acquisition de biens et de services, les locaux, l'administration (télécommunications, courrier et impression), les ressources humaines, la sûreté, la santé et sécurité au travail, la gestion des mesures d'urgence et la préparation aux situations d'urgence, ainsi que la planification de la continuité des activités.

D. Résultats stratégiques et architecture des activités de programme (AAP)

Le diagramme de l'Architecture des activités de programme (AAP) qui suit fait état du cadre établi pour l'exercice des activités et des sous-activités du programme afin que le Bureau du registraire puisse s'acquitter de son mandat et atteindre son résultat stratégique.



E. Sommaire - Rendement

Le tableau des ressources financières pour l'exercice 2009-2010 fait état des ressources approuvées par le Parlement au bénéfice du Bureau du registraire, des changements apportés aux ressources par suite du Budget supplémentaire des dépenses et de l'affectation des fonds. Le tableau des ressources humaines pour 2009-2010 indique les équivalents temps plein prévus et réels.

Ressources financières en 2009-2010 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
28,6	31,2	29,0

Ressources humaines en 2009-2010 (ETP)

Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
201	201	0

Résultat stratégique : Fournir à la Cour suprême du Canada le cadre le plus favorable possible à la prise de décision		
Indicateurs de rendement	**Objectifs**	**Rendement en 2009-2010**
Niveau de satisfaction des juges relativement à la qualité du service offert	Entrevues annuelles et fixées périodiquement avec les juges Objectif : niveau « satisfait »	Objectif atteint. Les juges ont dit être très satisfaits de la qualité des services qui leur sont offerts.
Niveau de satisfaction des avocats relativement à la qualité du service offert	Entrevues annuelles avec les comités d'avocats Objectif : niveau « satisfait »	Objectif atteint. La rétroaction des avocats obtenue par l'intermédiaire du Comité de liaison avec la Cour suprême du Canada de l'Association du Barreau canadien (dont la réunion annuelle a eu lieu le 10 mai 2010) a été très positive. Les avocats ont dit apprécier la possibilité qui leur était donnée d'échanger avec la Cour. Lors de la réunion du Comité des correspondants auprès de la Cour sur les règles de pratique et les procédures, tenue en décembre 2009, les représentants de la CSC ont demandé aux correspondants de leur faire part de leur degré de satisfaction à l'égard des services de la Cour. En général, les correspondants se sont montrés très satisfaits des services du greffe.

(en millions de dollars)

Activité de programme	Dépenses réelles en 2008–09	2009–10[1]				Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	
Traitement des audiences et des décisions	21,8	25,2	20,9	22,8	18,6	Des institutions démocratiques fortes et indépendantes
Services internes	8,1	3,4	7,7	8,4	10,4	
TOTAL	29,9	28,6	28,6	31,2	29,0	

Le montant total des autorisations obtenues par la Cour suprême du Canada (31,2 millions de dollars) dépasse de 2,6 millions de dollars le montant des dépenses prévues (28,6 millions de dollars). Cette différence s'explique principalement par des rajustements compensatoires au cours de l'exercice (1,3 million de dollars), ainsi que par des reports prospectifs du budget de fonctionnement de l'exercice 2008-2009 (1,1 million de dollars).

Contribution des priorités à l'atteinte des résultats stratégiques

Le Bureau du registraire avait deux priorités en matière de gestion pour la période visée par le rapport.

Priorités de gestion	Type	État	Liens avec les résultats stratégiques
Élaborer et mettre en œuvre un programme et une stratégie de gestion de l'information	Nouvelle	Satisfait dans une certaine mesure	Fournir à la Cour suprême du Canada le cadre le plus favorable possible à la prise de décision

[1] Pour le cycle du Budget des dépenses de 2009-2010 et les cycles ultérieurs, les ressources affectées aux services internes seront affichées séparément de celles des autres activités de programme et ne seront plus réparties parmi les autres activités de programme comme c'était le cas dans le cadre du dernier Budget principal des dépenses. Ce changement a influé sur la comparabilité des dépenses et l'information relative aux équivalents temps plein (ETP) pour chaque activité de programme et chaque exercice.

Résumé des réalisations

Dans le cadre de la modernisation de la salle d'audience entreprise en 2006-2007 et terminée en 2008-2009, la Cour a mis en place les éléments d'un cadre technologique souple permettant l'affichage de documents électroniques dans la salle d'audience et dans la salle de presse (appelé outil d'affichage de documents dans la salle d'audience). Le deuxième volet de la mise en place d'un outil collaboratif pour permettre la gestion des documents électroniques et transformer les processus administratifs appuyant la gestion des instances a débuté en 2008-2009 et l'outil est devenu fonctionnel en 2009-2010. Créé pour la plateforme MS SharePoint 2007, C-Doc est un outil de gestion de documents électroniques visant pour l'instant les principaux documents d'appel. Au cours des prochaines années, d'autres types de documents, tant de nature organisationnelle que judiciaire, y seront versés afin d'assurer la gestion la plus efficace possible des ressources documentaires utiles au fonctionnement de l'organisation.

En 2009-2010, l'harmonisation des fonctions de gestion de l'information (GI) au sein de la Cour a fait l'objet d'un examen afin de s'assurer que l'expertise fonctionnelle était optimale et qu'une structure de gouvernance saine était en place pour orienter stratégiquement le programme de GI. La structure est maintenant en place et les efforts se poursuivront en 2010-2011 afin de développer davantage le programme de GI.

Priorités en matière de gestion	Type	État	Liens avec les résultats stratégiques
Parachever et mettre en œuvre le programme de continuité des activités	Nouvelle	Satisfait dans une certaine mesure	Fournir à la Cour suprême du Canada le cadre le plus favorable possible à la prise de décision

Résumé des réalisations

Le Bureau du registraire a progressé vers le parachèvement de son plan de continuité des activités (PCA), mais il reste du chemin à parcourir. Un PCA existait, mais il fallait le mettre à jour dans le cadre d'un vaste programme de gestion de la continuité des activités (PGCA). La Cour suprême du Canada est l'une des institutions assurant la continuité de l'État constitutionnel (CEC) et, à ce titre, il lui incombe de consentir des efforts appréciables pour collaborer avec Sécurité publique Canada, ainsi qu'avec les autres entités assurant la continuité de l'État constitutionnel, afin d'élaborer et de mettre en œuvre un plan d'intervention d'urgence et de rétablissement des activités pour la CEC. Afin de se conformer et de participer pleinement à ce plan, les exigences de la Cour à l'égard du PCA doivent être déterminées in extenso, précisées, puis fixées à un niveau de préparation acceptable. Le travail et les mesures nécessaires à l'amélioration du PCA ont été sous-estimés et constituent désormais un élément de priorité pluriannuelle afin que le programme de sécurité global réponde aux exigences de la Cour. Petit organisme ne comptant que trois postes équivalents temps plein à la Direction générale des

services de sécurité, le Bureau du registraire ne disposait pas des compétences et des ressources qu'il aurait dû consacrer à l'élaboration d'un PGCA. Le poste de coordinateur du PCA n'a été créé et comblé qu'en septembre 2009, et la Direction générale des services de sécurité a également connu un roulement du personnel au cours de l'exercice. En raison des activités en cours et de la mise en place de la nouvelle structure organisationnelle de la Cour, l'intérêt porté au PCA a été secondaire.

Mesures importantes prises à cet égard :

- obtention de ressources pour créer et pourvoir un poste de coordinateur du PCA;
- formation donnée et en cours sur le PCA;
- analyse des répercussions sur les activités (ARA) ayant déterminé les services essentiels et d'appui, ainsi que les biens afférents.
- établissement d'un plan d'action concernant le projet d'amélioration du plan de continuité des activités;
- élaboration puis approbation d'une politique relative au programme de gestion de la continuité des activités;
- établissement puis approbation d'une structure de gouvernance précisant les fonctions et les attributions correspondant à l'ensemble de l'organisation de la continuité des activités de la Cour;
- participation assidue à divers groupes de travail et comités liés à la CEC.

Les efforts se poursuivront en 2010-2011 afin de faire progresser davantage le degré de préparation correspondant au PGCA – une composante essentielle du programme de sécurité global du Bureau du registraire. Les plans et ententes de continuité des activités actuels seront mis à jour, validés et maintenus au moyen d'exercices et de formation. Lors du prochain exercice, l'une des grande priorités consistera à améliorer le programme de sécurité global afin qu'il réponde mieux aux besoins de la Cour. Le programme de sécurité et la structure organisationnelle font actuellement l'objet d'un examen à cet égard.

F. Analyse des risques

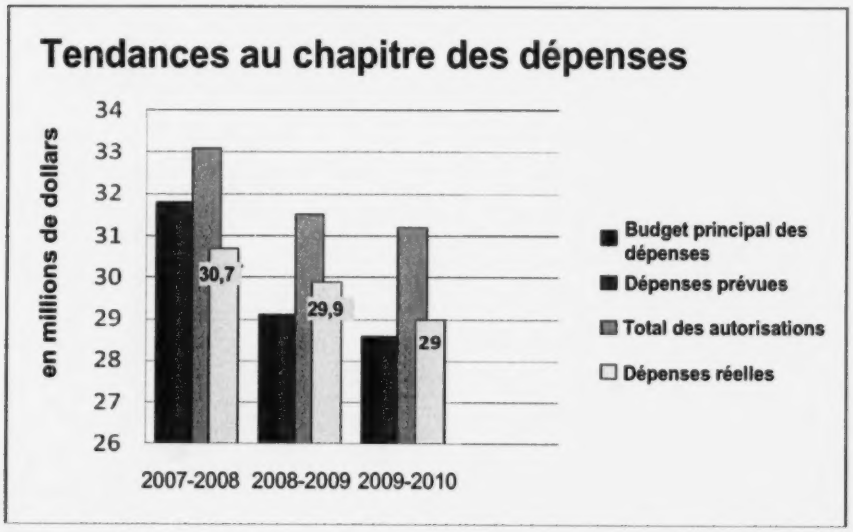
Les risques courus par l'organisation sont déterminés lors des réunions périodiques du Comité de direction et du Comité de gestion élargi, et des stratégies de réduction de ces risques sont arrêtées en conséquence. Lorsque le Comité de direction le juge nécessaire, le risque fait l'objet d'une évaluation détaillée et d'un plan visant sa réduction. Aucune de ces mesures n'a été requise au cours de l'exercice.

Les activités du Bureau du registraire s'exercent dans un contexte qui évolue constamment.

Voici des précisions sur des éléments importants qui influent actuellement sur le fonctionnement du Bureau du registraire.

- Maintien du cap sur l'échange électronique de l'information. La mise en œuvre de la gestion électronique des documents, l'adoption d'une nouvelle politique sur l'accès aux documents judiciaires et le nombre croissant de demandes d'accès à des documents électroniques aux audiences ont accru la pression exercée sur la Cour pour qu'elle suive l'évolution technologique et qu'elle donne suite aux demandes nouvelles des intéressés. Le traitement parallèle (sur supports papier et électronique) des dossiers et des renseignements soulève de plus en plus de difficultés. Afin de diminuer le risque de ne pas être en mesure de gérer adéquatement les instances sur deux supports à la fois, la Cour s'est tournée vers la transformation des processus administratifs et la gestion du changement.
- Nombre accru de parties non représentées par un avocat. En 2009, plus du quart des demandes d'autorisation d'appel ont été déposées par des parties non représentées par un avocat, et ces demandes ont toutes nécessité davantage de temps et d'habileté de la part du personnel du greffe. La documentation mise à la disposition de ces parties est constamment révisée et mise à jour par le personnel du greffe afin de répondre à leurs interrogations et de leur permettre de déposer des documents conformes aux exigences prévues dans les Règles de la Cour.
- Politique sur la gestion de l'information et politique sur la gestion des technologies de l'information. Afin de satisfaire aux exigences de ces politiques, la Cour a mis en place une nouvelle structure de gouvernance afin que la gestion de l'information puisse être intégrée aux activités au moyen d'un plan et d'une stratégie de gestion de l'information exhaustifs et détaillés.
- Importance accrue accordée à la sécurité tant à la Cour qu'à l'échelle gouvernementale. Pour satisfaire aux exigences de la nouvelle Politique sur la sécurité du gouvernement (PSG) et répondre aux besoins de la Cour, le Bureau du registraire est à affermir son programme en matière de sécurité. Afin de gérer le risque et d'améliorer les accomplissements globaux de la Cour en ce qui a trait à la sécurité et à la préparation aux situations d'urgence, au cours de sa première année d'application, le Plan de sécurité de la Cour (2010-2011) s'attachera à établir de bonnes assises.

G. Profil des dépenses



La Cour suprême du Canada a reçu des fonds supplémentaires pour la modernisation de la salle d'audience, laquelle s'est terminée en 2008-2009. Depuis l'achèvement de cette vaste entreprise, le budget principal des dépenses et les dépenses prévues atteignent des niveaux comparables à ceux des exercices antérieurs. Pour tous les exercices, le total des autorisations est supérieur au budget principal des dépenses en raison des fonds reçus au cours de chacun des exercices à titre de rajustements compensatoires.

H. Poste votés et législatifs

Le tableau suivant fait état des crédits parlementaires accordés au Bureau du registraire. Il indique également les changements apportés aux ressources par suite du Budget supplémentaire des dépenses et des autres autorisations, ainsi que l'affectation des fonds.

(en millions de dollars)

Poste voté ou législatif (L)	Libellé tronqué du poste voté ou législatif	2007-2008 Dépenses réelles	2008-2009 Dépenses réelles	2009-10 Budget principal	2009-10 Dépenses réelles
50	Dépenses de fonctionnement	**23,3**	**22,4**	**21,0**	**21,3**
(L)	Traitements, indemnités et pensions des juges, pensions versées aux conjoints et aux enfants d'anciens juges et sommes forfaitaires versées aux conjoints de juges décédés en cours de mandat	**5,1**	**5,1**	**5,4**	**5,1**
(L)	Cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés	**2,3**	**2,4**	**2,2**	**2,6**
	Total	**30,7**	**29,9**	**28,6**	**29,0**

II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

A. Résultat stratégique

Fournir à la Cour suprême du Canada le cadre le plus favorable possible à la prise de décision.

B. Activités de programme par résultat stratégique

Activité de programme : Traitement des audiences et des décisions					
Ressources financières pour 2009-2010 (en millions de dollars)			**Ressources humaines pour 2009-2010 (ETP)**		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Ressources prévues**	**Ressources réelles**	**Écart**
28,6	31,2	29,3	201	201	0

Résultats attendus	**Indicateurs de rendement**	**Objectifs**	**État du rendement**	**Sommaire du rendement**
Dossiers traités sans délai	Nombre de mois entre le dépôt de la demande d'autorisation d'appel et la décision	14 semaines	Satisfait à tous	En moyenne, les décisions relatives aux demandes d'autorisation d'appel ont été rendues 14 semaines après le dépôt.
	Nombre de mois entre l'audience et le jugement	6 mois	Satisfait à presque tous	En moyenne, dans le cadre d'un appel, jugement a été rendu sept mois après l'audience.

Résultats prévues	Indicateur de rendement	Objectifs	État du rendement	Sommaire du rendement
Sous-activité 1 : Gestion des dossiers de la Cour				
Accessibilité des services de la Cour et de l'information	Pourcentage des avocats et des parties non représentées par un avocat qui sont « satisfaits » ou « très satisfaits » des services du greffe	95 %	Satisfait à tous	Les avocats et les parties non représentées ont exprimé leur satisfaction à l'égard des services.
Fiabilité des systèmes de la salle d'audience	Nombre annuel de perturbations des audiences pour des raisons techniques	0	Satisfait à tous	Aucune perturbation des audiences pour des raisons techniques.

Résultats prévues	Indicateur de rendement	Objectifs	État du rendement	Sommaire du rendement
Sous-activité 2 : Services de bibliothèque				
Accessibilité des références documentaires	Pourcentage de demandes d'assistance à la référence - renseignements factuels ou bibliographiques - obtenant réponse dans le respect de la norme de service d'un jour ouvrable	95 %	Satisfait à tous	Un sondage effectué en décembre 2009 auprès des usagers de la Bibliothèque qui avaient présenté des demandes de recherche approfondie et substantielle a révélé que la Bibliothèque avait dépassé son objectif de 95 % de satisfaction et que 100 % des répondants avaient obtenu une réponse à temps. Une consultation menée par un facilitateur en juin 2009 a révélé que la satisfaction des auxiliaires juridiques qui terminaient leur stage demeurait très élevée à l'égard des produits et des services ciblés, tandis que des recommandations étaient formulées pour l'amélioration de la formation et des communications avec les clients.
	Pourcentage de demandes d'assistance à la référence complexes ou substantielles obtenant réponse à la date requise par le client	95 %		
	Pourcentage d'usagers « satisfaits » ou « très satisfaits » des services de bibliothèque	95 %		

Résultats prévues	Indicateur de rendement	Objectifs	État du rendement	Sommaire du rendement
Sous-activité 3 : Préparation des paiements de la Cour suprême conformément à la *Loi sur les juges*				
Traitement des paiements en temps utile et de façon exacte conformément à la *Loi sur les juges*	Pourcentage des paiements traités conformément aux normes de service	95 %	Satisfait à presque tous	Dans 83 % des cas, la CSC a respecté le délai de 5 jours applicable à ces paiements, ce qui constitue une amélioration de 77 % par rapport à l'exercice précédent. Même si ce pourrait être encore mieux, nous devons prendre en considération d'autres facteurs susceptibles de ralentir le processus. Les efforts se poursuivront pour atteindre l'objectif de 95 %.
	Pourcentage d'erreurs de paiement	2 %	Satisfait à presque tous	Un contrôle indépendant a relevé que 6,45 % des demandes de paiement renfermaient des erreurs. Le montant correspondant aux erreurs représentait seulement 1,7 % du montant total de l'échantillonnage.

État du rendement :
Dépassé : plus de 100 p. 100 du niveau de rendement attendu
Satisfait à tous : 100 p. 100 du niveau de rendement attendu
Satisfait à presque tous : de 80 à 99 p. 100 du niveau de rendement attendu
Satisfait dans une certaine mesure : de 60 à 79 p. 100 du niveau de rendement attendu
Pas satisfait : moins de 60 p. 100 du niveau de rendement attendu

C. Avantages pour les Canadiens

La Cour suprême du Canada est la plus haute instance judiciaire du pays. Elle constitue pour toutes les parties, qu'il s'agisse de particuliers ou d'entités gouvernementales, la cour d'appel générale de dernier ressort au Canada. Située au sommet de la hiérarchie judiciaire, elle constitue de ce fait une composante fondamentale de la structure gouvernementale du Canada. En raison du rôle dévolu à la Cour suprême du Canada, le résultat stratégique du Bureau du registraire, à savoir fournir à la Cour suprême du Canada le cadre le plus favorable possible à la prise de décision, contribue aux résultats en matière d'affaires gouvernementales.

D. Analyse du rendement

Dossiers traités sans délai

Le Bureau du registraire tient des statistiques mensuelles sur la charge de travail de la Cour, son arriéré et le temps écoulé en moyenne entre les principales étapes de l'instance. Il produit également un rapport statistique annuel qui peut être consulté à l'adresse http://www.scc-csc.gc.ca/stat/index-fra.asp .

Délais moyens (en mois)	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Entre le dépôt de la demande d'autorisation et la décision sur la demande	5,2	5,4	4,3	5,7	3,9	3,7	3,7	3,4	3,5	3,2	3,2
Entre la date de l'autorisation (ou de l'avis d'appel de plein droit) et l'audition	11,1	12,5	11,4	12,2	10,5	9,4	9,1	7,7	9	8,9	7,6
Entre l'audition et le jugement	5,4	5,8	5,6	5,6	5,1	4	5,2	5,9	6,6	4,8	7,4

En 2009, le délai moyen pour statuer sur une demande d'autorisation d'appel est demeuré le même et la Cour a abaissé à sept mois et demi le délai entre la date de l'autorisation d'appel ou de l'avis d'appel de plein droit et l'audition du pourvoi. Le délai entre l'audition et le jugement s'est allongé, certains jugements étant rendus plus de sept mois après l'audition de l'appel. L'allongement du délai est attribuable à la complexité croissante de nombreux appels mis en délibéré. Son incidence globale a été atténuée par la réduction du temps écoulé avant l'audition. En 2009, les affaires ont été tranchées dans un délai de dix-huit mois suivant le dépôt, comparativement à dix-sept en 2008.

Accessibilité des services et des données de la Cour

Les parties, le public et les médias ont accès aux services de la Cour par l'entremise du Greffe ou du site Internet de la Cour. Le Greffe est le visage public de la Cour suprême du Canada. Les personnes qui s'y présentent sont invitées à remplir une fiche commentaires concernant leur degré de satisfaction à l'égard des différents services offerts et du personnel. Certains clients s'adressent au Greffe pour obtenir copie d'un jugement ou consulter un dossier; la plupart s'y présentent toutefois pour déposer des documents ou se renseigner sur la façon d'engager une instance devant la Cour suprême du Canada. Le personnel du Greffe doit communiquer rapidement une information juste et facile à comprendre, et les commentaires obtenus permettent de conclure à un rendement positif en ce qui concerne la rapidité du service, le professionnalisme du personnel et la satisfaction générale. Des remarques supplémentaires soulignent l'amabilité et l'efficacité du personnel.

Le nombre de demandes de renseignements généraux et autres sur la Cour s'accroît du fait que le public est mieux informé et plus exigeant et qu'il s'intéresse aux questions passionnantes débattues devant le plus haut tribunal du pays. En 2009, le personnel de la Salle des dossiers judiciaires a continué de répondre aux demandes de renseignements ou de documents se rapportant à des dossiers de la Cour sur support papier ou électronique. Afin d'accroître l'efficacité du traitement des demandes, un formulaire de demande d'accès aux documents judiciaires a été élaboré et mis à disposition sur le site Internet de la Cour, ce qui simplifie pour le public l'accès aux dossiers, aux photographies, aux vidéos et aux webdiffusions de la Cour.

En 2009, le nombre de parties non représentées par un avocat ayant déposé une demande d'autorisation d'appel a augmenté. Celles qui ont communiqué avec la Cour ont toutes reçu un guide d'information et d'instructions renfermant des modèles de demande d'autorisation, de réponse et de requête pouvant être remplis puis déposés à la Cour. Celles qui avaient accès à l'Internet ont été invitées à consulter le site de la Cour suprême du Canada, où un portail d'information leur permettait de télécharger les recueils de modèles en version PDF.

Pourcentage de demandes d'autorisation d'appel déposées par des parties non représentées par un avocat			
Année	**Nombre total de demandes d'autorisation d'appel**	**Demandes d'autorisation d'appel déposées par les parties non représentées par un avocat**	**Pourcentage de demandes déposées par des parties non représentées par un avocat**
2000	642	117	18 %
2001	621	117	19 %
2002	523	106	20 %
2003	550	92	17 %
2004	568	114	20 %
2005	544	103	19 %
2006	506	115	23 %
2007	602	149	25 %
2008	529	128	24 %
2009	545	143	26 %

Collection de la Bibliothèque

Lors de son examen approfondi de la politique de développement de la collection en 2008-2009, la Bibliothèque s'est employée à mettre fin à la mise à disposition de certains périodiques à la fois sur support papier et sur support électronique, de même qu'à éliminer les documents qui ne seront désormais conservés que sous forme électronique, parce que la version imprimée n'est pas nécessaire à l'accès à long terme. Lorsque les périodiques imprimés étaient accessibles grâce à une collection stable de ressources électroniques sous licence, qu'ils n'avaient pas été diffusés sur support papier et qu'ils n'avaient pas non plus été cités dans le Recueil de la Cour suprême, leur élimination était recommandée. L'exercice visait à élaguer la collection, à réduire la redondance support papier/ support électronique et à dégager des fonds pour l'acquisition d'autres ouvrages et documents.

Ces suppressions totalisant près de 82 000 $ ont atténué à court terme le problème d'espace insuffisant pour la collection physique et ont permis de répondre aux besoins de la Cour en matière de recherche à partir de la collection de ressources électroniques plutôt qu'avec celle des imprimés. Une analyse des extraits cités dans les arrêts rendus en 2009 par la Cour suprême du Canada révèle que le nombre d'extraits tirés de notre collection de ressources imprimées a légèrement diminué. Cependant, lorsqu'on prend en compte l'accès à l'Internet, l'abonnement à des bases de données et les prêts entre bibliothèques, l'accès aux ouvrages cités a dans l'ensemble légèrement augmenté. La collection de la Bibliothèque a permis de répondre aux besoins d'information de la Cour dans plus de 98 % des cas.

En 2009-2010, après une demande de propositions, la Bibliothèque a octroyé un contrat pour un logiciel de gestion de sa collection de ressources électroniques. La mise en place du logiciel permettra au personnel de compiler des statistiques d'utilisation, de gérer les conditions des licences et d'administrer le contrôle par mot de passe, les essais et les commentaires des usagers concernant les ressources électroniques.

E. Leçons apprises

Gestion de l'information

La mise en place du système de gestion électronique des documents de la Cour et le passage progressif à l'utilisation de documents, de dossiers et de publications électroniques ont fait ressortir le besoin croissant d'un cadre de gestion de l'information et d'une structure de gouvernance adaptés. Une fois la Cour dotée d'un cadre de gouvernance bien adapté, elle pourra s'attaquer plus rondement à la stratégie, à la politique, aux normes et aux applications de la GI.

Plan de continuité des activités

Les lacunes et les vulnérabilités relevées lors de récents examens et évaluations ont rendu encore plus nécessaire le resserrement de la sécurité à la Cour. En tant qu'institution assurant la continuité de l'État constitutionnel, le programme de gestion de la continuité des activités (PGCA) de la Cour doit impérativement être établi dans le détail et correspondre en tout temps à un niveau de préparation acceptable. Les mesures requises pour mettre en place un PGCA exhaustif ont été sous-estimées. Le manque de ressources et le roulement du personnel à la Direction générale des services de sécurité ont aussi contribué au retard accusé dans la mise en place du programme. En conséquence, le Bureau du registraire s'est engagé à améliorer son programme global de sécurité afin de mieux répondre aux besoins de la Cour et de se conformer à la nouvelle Politique de la sécurité du gouvernement.

III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

A. Points saillants financiers

Les points saillants qui suivent donnent un aperçu général de la situation et des opérations financières du Bureau du registraire. Les états financiers peuvent être obtenus du Bureau du registraire à l'adresse Internet (http://www.scc-csc.gc.ca/fin/index-fra.asp).

(en millions de dollars)

Bilan sommaire de la situation financière à la fin de l'exercice financier (31 mars 2010)	Variation en %	2009-2010	2008-2009
ACTIF			
Total	(23)	5,3	6,9
PASSIF			
Total	(14)	6,8	7,9
AVOIR			
Total	(50)	(1,5)	(1,0)
TOTAL	(23)	5,3	6,9

Les nouveaux actifs immobilisés étaient de 700 000 $ inférieurs en 2009-2010 à ce qu'ils étaient en 2008-2009, ce qui a contribué à la diminution du total de l'actif.

(en millions de dollars)

Bilan sommaire des opérations à la fin de l'exercice financier (31 mars 2010)	Variation en %	2009-2010	2008-2009
CHARGES			
Total	(3)	39,8	41,1
REVENUS			
Total	0	0,2	0,2
COÛT NET DES OPÉRATIONS	(3)	39,6	40,9

En 2009-2010, le total des charges était inférieur en raison du retour aux niveaux de financement « normaux », c'est-à-dire à ceux qui existaient avant le projet spécial de modernisation de la salle d'audience, dont il est fait état précédemment.

B. Liste des tableaux de renseignements supplémentaires

D'autres tableaux financiers sont disponibles sur le site du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2008-2009/index-fra.asp

Sources des revenus non disponibles
Frais d'utilisation

C. Autres sujets d'intérêt

Édifice de la Cour suprême du Canada 301, rue Wellington Ottawa (Ontario) K1A 0J1 Site Web: **http://www.scc-csc.gc.ca**	**Renseignements généraux** **Téléphone : (613) 995-4330** **Télécopieur : (613) 996-3063** **Accès à Internet : reception@scc-csc.gc.ca**
Roger Bilodeau, c.r., registraire Téléphone : (613) 996-9277	**Courriel : reception@scc-csc.gc.ca**
Louise Meagher, registraire adjointe Téléphone : (613) 996-7521	**Courriel : registry-greffe@scc-csc.gc.ca**
Lynn Potter, directrice générale **Services intégrés** Téléphone : (613) 996-0429	**Courriel :** **corporateservices.servicesintegres@scc-csc.gc.ca**

Liste des rapports prévus par la loi et des rapports de l'organisme

Recueil des arrêts de la Cour suprême
En vertu de l'art. 17 de la *Loi sur la Cour suprême*, le registraire ou le registraire adjoint, selon les instructions du Juge en chef, est chargé de la publication des arrêts de la Cour dans le Recueil des arrêts de la Cour suprême, qui comprend tous les motifs de jugements rédigés par la Cour au cours d'une année civile.

Lois appliquées

Loi sur la Cour suprême	L.R.C., 1985, et ses modifications
Loi sur les juges	L.R.C., 1985, et ses modifications